

DELIBERA 394/2022/CRL/UD del 11/11/2022
A. Dxxx Gxxx / TELECOM ITALIA / TISCALI
(ISTANZA LAZIO/D/207-208/2018)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 11/11/2022;

VISTA la Legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la Legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTE le istanze del Sig. A. Dxxx Gxxx di cui ai prot. D1107 e 1109 del 21/02/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’utente:

Con istanza del 21 Febbraio 2018, protocollo dallo scrivente Corecom Lazio sub. Lazio/D/207/2018 e Lazio/D/208/2018, l'istante, in qualità di titolare dell'utenza oggetto di contestazione, attivava la procedura di definizione della controversia ex art. 14 della Delibera 173/07/CONS lamentando: *“mancata o parziale fornitura del servizio; interruzione/sospensione del servizio; prodotti/servizi non richiesti; spese/fatturazioni non giustificate; mancata portabilità/migrazione e perdita numerazione telefonica”*. In particolare, nella parte in fatto l'istante specifica di aver richiesto in data 4.04.2017 la migrazione dal gestore WINDTRE in rientro in TIM della linea domestica 06.2307034 con attivazione del servizio “Internet senza limiti”. Tuttavia nonostante ripettesse la procedura per ben due volte, l'offerta non veniva mai attivata e la migrazione in TIM non si completava. Premesso quanto sopra, il Sig. DE GAETANO restava senza linea dal 7.04.2017 e perdeva la numerazione storica 06.23xxx, posseduta *“da oltre 40 anni”*.

Alla luce di quanto occorso richiedeva: i. indennizzo per la ritardata migrazione del numero dal 22.03.2017 al 19.02.2018 per € 2.505,00; ii. indennizzo per la sospensione/cessazione del servizio dal 7.04.2017 al 19.02.2018 per complessivi € 3.180,00; iii. indennizzo per attivazione di servizio non richiesto per € 334,00; iv. indennizzo per la perdita della numerazione storica per € 4.000,00

2. Posizione dell'Operatore WINDTRE:

Si costituiva a mezzo memoria difensiva di parte del 29.03.2018 l'Operatore WINDTRE, il quale ricostruiva la vicenda contrattuale nei seguenti termini: *“(…) in data 22.03.2017, il cliente inseriva da canale 155.it un ordine di Migrazione verso Fibra VULA per l'utenza 0623xxx, e pertanto non una semplice variazione del listino commerciale. A tal fine il cliente riceveva sia mail di conferma richiesta attivazione che sms con specifica dell'importanza di accettazione dell'apparato modem al fine dell'utilizzo del servizio!! (allegati). Tale variazione si completava in data 10.04.2017, diversamente il CPE Dati Infostrada riceveva KO CONSEGNA APPARATO FIBRA VULA. Frattanto, in data 23.03.2017 il cliente contattava il servizio clienti non per lamentare un errore da parte di Wind nell'attivazione del contratto Fibra, ma per segnalare di aver lui erroneamente richiesto attivazione fibra vula e di averci poi ripensato! (allegato contatto). In data 24.03.2017, perveniva documentazione con la quale il cliente esercitava il recesso rispetto alla variazione di cui sopra specificando effettivamente che si era richiesto un passaggio ad un listino Fibra!!; in fase di gestione della segnalazione ed a seguito di contatto Outbound del 03.04.2017, il cliente veniva informato circa l'impossibilità di poter riportare l'utenza su accesso ULL (Allegato 3). In data 07.04.2017, perveniva prenotifica di migrazione per l'utenza nello scenario OLO Wind Donating – Telecom OLO Recipient per la quale non si avviava la Fase3 del*

processo per KO, in data 10.04.2017, per la seguente motivazione “Linea in fase di trasformazione tecnica” (Allegato 4). In data 11.04.2017 a seguito di contatto al servizio clienti veniva ribadito al cliente che non vi era la possibilità di recedere dal contratto fibra ritornando ad una linea ULL. Perveniva, in data 12.04.2017 una nuova segnalazione mediante PEC di reclamo di reiterno richiesta di recesso. In fase di gestione della segnalazione il Servizio Clienti, rilevata la presenza di una prenotifica di migrazione non andata a buon fine per soprappiù KO, in data 22.05.2017, contattava il cliente al fine di informarlo dell’impossibilità di procedere a quanto richiesto. Il cliente veniva informato mediante mail (Allegato 5 e contatto del 22.05.2017). In data 05 Giugno 2017 l’utente promuoveva, dinanzi al Corecom Lazio, un’istanza ex art. 5 del Regolamento finalizzata all’adozione di un provvedimento temporaneo d’urgenza nei confronti del gestore Wind Tre; in risposta alla stessa, con nota datata 09 Giugno 2017, la convenuta confermava pertanto al predetto Corecom che: <<Con riferimento all’istanza pervenuta si rappresenta che per l’utenza 062307034 in data 10.04 si espleta ordine della Fibra su rete WIND ma l’istante rifiuta la consegna dell’apparato in quanto come da contatto lo stesso riferisce che vuole tornare al vecchio accesso Unbundling (ULL). In data 07.04 perviene richiesta di migrazione da parte del gestore Telecom il quale gestore non fa avviare la Fase 3 e perviene KO sempre da parte di TELECOM per “linea in trasformazione commerciale”.. Si evidenzia che ad oggi non sono pervenute ulteriori richieste di migrazione WIND Donating ed informato che potrà fare pervenire richiesta di migrazione da parte del gestore prescelto, ad oggi non pervenuta, nonché richiedere allo scrivente gestore la cessazione del contratto con rientro della numerazione in Telecom.” Inoltre, in data 20.06.2017: “Con riferimento al provvedimento ricevuto e riportandosi alle note precedentemente trasmesse si rappresenta ad oggi non risulta pervenuta alcuna richiesta di migrazione al gestore WIND. Qualora l’istante voglia attivare il contratto con il gestore TELECOM, si potrà procedere alla disattivazione del contratto con rientro in Telecom”. Ulteriormente in data 21.06.2017: “Egr. sig. De Gaetano, come già anticipato senza l’apparato da lei rifiutato il servizio non potrà funzionare. Come da Lei riferito Telecom avrebbe richiesto la migrazione a WIND così come previsto dal processo ma ad oggi alcuna richiesta è pervenuta dal predetto gestore. Qualora Telecom non abbia ancora richiesto la migrazione lo scrivente gestore potrà procedere a disattivare il contratto con rientro della numerazione in Telecom. Restando a disposizione per ogni eventuale chiarimento l’occasione è gradita per porgere distinti saluti >>.

Nel merito, in diritto, l’Operatore WINDTRE eccepiva che alcuna responsabilità, dunque, poteva ad essa stessa essere imputata, avendo regolarmente attivato il servizio FIBRA, richiesto dall’istante tramite 155.it, salvo la consegna dell’apparato non

avvenuta, in ogni caso, per rifiuto del cliente. Sul punto, precisava che cliente veniva sempre informato dell'impossibilità di ritornare al precedente accesso ULL e che avrebbe dovuto, se non interessato al servizio Fibra, o migrare il servizio verso altro gestore o rientrare in Telecom. Infine, prive di fondamento risultano le richieste di Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero telefonico dal 4.04.2017, poiché oltre alla richiesta di notifica nello scenario Wind Donating e Telecom Recipient, pervenuta in data 07.04.2017, e scartata per KO e di cui il cliente aveva ricevuto regolare informazione, nessuna ulteriore richiesta risulta pervenuta a Wind Tre, ma anzi, alla richiesta di disattivazione del contratto con rientro in Telecom, a seguito di gestione del GU5, Telecom notificava uno scarto per rinuncia cliente.

In merito alla richiesta di Indennizzo per perdita della numerazione telefonica, la WIND eccepisce come la stessa sia infondata in quanto l'utenza risultava ancora attiva sui sistemi Wind.

In riferimento alla richiesta di indennizzo per indebita fatturazione, Wind Tre specificava di aver già predisposto tutte le azioni al fine di procedere allo storno degli importi contestati e sul punto evidenziava che l'indebita fatturazione trova il suo soddisfacimento attraverso la sola restituzione degli importi in fattura o allo storno degli stessi se non corrisposti dall'istante, come sancito dalla Delibera 172/16/CIR e dalla Determina 49/15/DIT.

Poste tali premesse, l'Operatore convenuto concludeva per il rigetto delle domande avversarie.

3. Posizione dell'Operatore TIM:

Si costituiva a mezzo memoria difensiva di parte del 30.03.2018 l'Operatore TIM, eccependo in via preliminare come l'utenza de qua risultasse intestata non all'odierno istante quanto al Sig. Salvatore De Gaetano. Sul punto precisava altresì che la richiesta di migrazione non si è potuta perfezionare inizialmente a causa di un errore di configurazione della linea imputabile all'OLO Donatig e, successivamente, in conseguenza della rinuncia al rientro manifestato dall'utente in data 6.09.2017.

Premesso quanto sopra, TIM concludeva per il rigetto dell'istanza di parte ricorrente.

In sede di repliche: con note di parte rimesse a mezzo consegna S.P.M. in data 10.04.2018, l'utente contestava le avverse deduzioni dei Gestori in quanto infondate in fatto ed in diritto ed insisteva per le richieste di indennizzo, così come formulate in sede di GU14.

4. Motivazione della decisione

Nel merito, all'esito della disamina delle documentazioni istruttorie e delle deduzioni offerte dalle parti, è possibile accogliere parzialmente la domanda dell'utente, nei limiti di seguito descritti.

Tuttavia, preliminarmente, è necessario inquadrare correttamente la fattispecie in esame per procedere alla relativa definizione dell'insorta controversia. Orbene, dagli atti depositati dalle parti risulta che l'utente avesse dapprima formalizzato un ordine *on line* del 22.03.2017 di cambio piano tariffario con WINDTRE per l'attivazione del servizio "All Inclusive Unlimited fibra", li quale – a distanza di appena due giorni – veniva fatto oggetto di recesso/ripensamento da parte dell'utente. Nel modulo di recesso del 24.03.2017, l'istante nell'allegare il proprio ordinativo *on line* quale riferimento, espressamente richiede di mantenere il precedente piano in ADSL, rinunciando conseguentemente alla variazione tariffaria.

Pertanto, diversamente da quanto affermato in atti dal procuratore dell'utente, il servizio FIBRA veniva espressamente richiesto dal Sig. Dxxx Gxxx il quale – a distanza di 48h – riteneva tuttavia di non volerlo più attivare.

Successivamente, alla data del 4.04.2017, risulta altresì un ordine di migrazione in TIM della numerazione 06.2307034 che non andava a buon fine con KO in fase 3 per "linea in trasformazione tecnica". Dall'istruttoria offerta dall'Operatore TIM, inoltre, risulterà una successiva rinuncia al rientro formalizzata dell'utente datata 6.09.2017.

Giova sul punto precisare, che il quadro normativo e regolamentare in materia di migrazione della telefonia fissa suddivide la procedura di migrazione in 3 fasi, nell'ambito di ciascuna delle quali sono dettagliatamente indicati gli adempimenti che devono essere assolti dagli operatori coinvolti (definiti "donating", cioè l'operatore presso il quale è attiva l'utenza da migrare; e "recipient", cioè l'operatore verso il quale l'utente intende migrare). In particolare, nella fase 1 l'utente aderisce ad una offerta commerciale del recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione, precedentemente fornitogli dal donating. Nella fase 2 il recipient trasmette la richiesta di passaggio al donating e quest'ultimo procede alle verifiche (formali e tecniche, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal recipient), fornendo l'esito delle stesse al recipient entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica comunque il silenzio assenso; nei casi specificati dalla normativa, il donating può inviare, entro lo stesso termine di 5 giorni, un KO. Nella fase 3 il recipient, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del donating, processa la migrazione entro la DAC (data attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente; nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO (impossibilità tecnica a fornire il servizio: ad es. per irreperibilità cliente, o problemi di rete), concordando, in tal caso, una nuova DAC (rimodulazione).

Poste tali premesse, come correttamente rilevato dal Gestore WINDTRE i successivi scarti in fase 3 – che di fatto hanno determinato il ritardo nel completamento della procedura di migrazione – sono da imputarsi alla esclusiva responsabilità del Gestore Recipient, almeno fino alla definitiva rinuncia da parte dell'utente.

Nella procedura sopra riportata, tuttavia, debbono altresì essere contemplati i tempi tecnici minimi richiesti dal Gestore ed inseriti nella Carta dei Servizi per l'attivazione tempestiva dei servizi; in particolare, il Gestore TIM stabilisce un termine fino a dieci giorni dalla richiesta. Nel caso di specie, alla luce della documentazione disponibile, può affermarsi che, a fronte della richiesta di portabilità del 4.04.2017, la TIM, quale operatore *recipient*, pur dichiarando di aver dato seguito alle richieste nei tempi e che ogni ritardo fosse imputabile all'esclusiva responsabilità del *donating*, ha inserito a sistema gli ordini di migrazione con evidente ritardo rispetto ai tempi regolamentari per la migrazione di utenze fisse così come definiti dalla delibera Agcom n. 247/07/CONS. Orbene, una volta accertata la responsabilità del recipient, il periodo di disservizio di ritardata migrazione dovrà essere calcolato dal 4.04.2017 (data riportata nella scheda di ordine on line versato in atti) al 6.09.2017 (data di avvenuta rinuncia al rientro da parte dell'utente), detratti i dieci giorni previsti dalla carta dei servizi, così per complessivi 145 giorni di ritardo. Circa la quantificazione dell'indennizzo, occorre poi determinare la misura giornaliera dello stesso, alla luce delle peculiari caratteristiche della vicenda in esame. Al riguardo, attesa la contemplata fattispecie di passaggio dell'utenza tra operatori si ritiene di dover primariamente fare applicazione dell'art. 3, commi 1 e 3, la dell'allegato A della delibera n. 73/11/CONS, vigente *ratione temporis*, che disciplinano il *“caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”* e che: *“Se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto”*. Poste tali premesse, l'indennizzo previsto di € 1,50 dovrà essere, come visto, computato in pari misura anche per il servizio dati ADSL. Ne deriva un indennizzo dovuto a carico dell'Operatore TIM per 145 giorni di ritardo nella migrazione della numerazione in parola complessivamente quantificato in € 435,00.

ii. Premessa la ricostruzione dei fatti così come sopra riportati, si potrà affermare come la parte istante, abbia di fatto contestato un'indebita attivazione del servizio FIBRA avvenuta in data 10.04.2017 nonostante l'utente avesse tempestivamente disdettato il cambio piano. L'Operatore nulla contestava in tal senso, precisando a sua volta che: *“non vi era la possibilità di recedere dal contratto fibra ritornando ad una linea ULL”*. Pertanto, risulta di tutta evidenza che la fattispecie rientra nell'ambito disciplinare dei c.d. *“contratti a distanza”* di cui agli artt. 49 e segg del Codice del Consumo, come

modificato dal D.Lgs. 21 febbraio 2014, n. 21, e disciplinato dalla Delibera n.520/15/CONS con riferimento ai contratti per la somministrazione di servizi di comunicazione elettronica, conclusi con tale tecnica di comunicazione. Nel caso che ci occupa, pertanto la disciplina normativa *de qua* prevede il diritto dell'utente allo scioglimento del vincolo, definito ripensamento, entro i termini previsti dagli artt. 64 e seguenti del D.Lgs. 206/2005 (Codice del Consumo), il quale impedisce al Gestore di dare seguito alla fornitura servizio (o meglio, come nel caso di specie, di dare esito al cambio piano tariffario) ed evita all'utente l'addebito di costi o penali non desiderati. Orbene, dall'evidenza documentale si evince che il Sig. Dxxx Gxxx abbia esercitato tempestivamente il proprio diritto di ripensamento a mezzo comunicazione del 24.03.2017, entro 14 giorni previsti dalla disciplina di settore. Poste tali premesse, il Gestore avrebbe dovuto attendere il termine di cui al ripensamento prima di dare impulso all'attivazione della FIBRA ovvero bloccare la procedura e ripristinare il servizio ADSL in favore della parte istante, a seguito della ricezione del recesso, essendo del tutto ininfluenza – nell'ottica del *favor utentis* – che l'attivazione della linea ULL fosse tecnicamente impossibile per il Gestore. Ciò, per stessa ammissione di WINDTRE non è avvenuto, con la conseguenza che la sospensione del servizio dal 7.04.2017 restava del tutto illegittima. Al caso di specie, soccorre quanto previsto dall'art. 5 comma 1, ex all.A Del. 73/11/CONS in forza del quale: *“In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione”*. Tuttavia, si osserva che nel caso di specie, bisognerà altresì fare riferimento al concorso del fatto colposo del creditore; in forza di tale principio, infatti, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa, ovvero escluso del tutto. Ed invero, è emerso dalla disamina dell'istruttoria che l'utente una volta informato dell'impossibilità tecnica di riattivare l'ADSL si sia comunque rifiutato di utilizzare temporaneamente il modem ed il servizio FIBRA di Wind evitando – in attesa degli sviluppi delle sollevate contestazioni – il maggior danno derivato del protrarsi dell'isolamento.

Per tali motivi sarà possibile computare un indennizzo pari al 50% rispetto a quanto previsto dal citato art. 5 della Delibera indennizzi per € 2,50 da calcolarsi dal 7.04.2017 fino all'udienza di conciliazione del 16.01.2018 per 284 giorni di isolamento della linea voce per € 710,00 ed altrettanti per il servizio ADSL così per complessivi € 1.420,00.

iii. La domanda di indennizzo per “attivazione di servizi non richiesti” è inammissibile. Ed infatti, fermo quanto sopra e a tutto voler concedere, la prosecuzione del ciclo di fatturazione a seguito del ripensamento dell'utente non può ridondare in alcuna delle fattispecie ricomprese nell'ambito oggettivo della delibera 73/11/CONS come invocato dalla parte istante. Di conseguenza, non solo l'adito Corecom è incompetente ma, anche

laddove volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcunché non essendo l'ipotesi sopra descritta indennizzabili ai sensi della delibera indennizzi, perché non ricomprese nel *numerus clausus* delle ipotesi ivi elencate, né tantomeno appare possibile assimilarle all'attivazione di servizio non richiesto.

Infatti, in applicazione della giurisprudenza costante dell'Agcom e dei Corecom, infatti, (cfr. Corecom Lazio Delibera n. 59/12) *“la domanda di indennizzo per la ritardata lavorazione della disdetta deve essere rigettata: infatti, con la dichiarazione di risoluzione contrattuale, l'utente manifesta di non avere più interesse all'adempimento della prestazione. Pertanto, al di là del disagio connesso agli addebiti di somme non più dovute (riconosciuto con l'annullamento e/o il rimborso degli importi) si ritiene che la mancata/ritardata lavorazione della risoluzione del contratto, laddove, come nella fattispecie de qua, non precluda la possibilità di ricorrere al servizio di altri gestori, non comporti per l'utente un disagio indennizzabile”*. La mancata lavorazione di una disdetta, dunque, non è mai produttiva d'indennizzi e, per tale motivo, non potrebbe essere oggetto di scrutinio da parte dei Corecom, come stabilito dalla prassi ormai costante sul punto (*“...attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo all'applicazione analogica dell'articolo 8 (oggi art. 9) del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità”*, cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR, 104/14/CIR e 126/17/CIR); resta salva, ovviamente, qualora ne sussistano i presupposti, la sola eventuale declaratoria di non debenza delle somme addebitate per l'utenza interessata, successivamente alla richiesta di cessazione che nel caso di specie risulterebbe ultronea stante l'avvenuto storno delle fatture da parte della WINDTRE.

iv. Viceversa, la domanda di indennizzo per la perdita della numerazione, in conseguenza delle motivazioni espresse sub i e ii. è ammissibile, ma entro i limiti di seguito specificati. Ed infatti, la liquidazione del massimo edittale sarebbe comunque difficoltosa atteso che l'utente pur dichiarando di possedere il numero *“da oltre 40 anni”* nulla dimostrava in tal senso (ad esempio a mezzo deposito di una fattura risalente nel tempo). Premesso quanto sopra, sarà possibile comunque applicare l'art. 9 Delibera indennizzi cit., a mente del quale: *“L'utente, nel caso in cui perda la titolarità del numero telefonico precedentemente assegnato per fatto imputabile all'operatore, avrà diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.000,00”* nella misura del 50% sul massimo edittale previsto, così per complessivi € 500,00. L'indennizzo in parola potrà essere imputato al gestore TIM responsabile dell'omessa migrazione della numerazione 06.23xxxx.

Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il parziale accoglimento della domanda del Sig. Andrea Dxxx Gxxx nei confronti della società TIM S.p.A., che pertanto sarà tenuta al pagamento dei seguenti indennizzi:

a) ex art. 9, comma 1 All. A Del. 73/11/Cons per la perdita della numerazione, per un totale di € 500,00 (cinquecento/00);

b) ex art. 3, comma 3 All. A Del. 73/11/Cons, per la ritardata risposta al reclamo, per un totale di € 435,00 (quattrocentotrentacinque/00).

c) La società WIND sarà tenuta al pagamento di indennizzo ex art. 5, comma 1 All. A Del. 73/11/Cons per la sospensione del servizio voce e dati per un totale di € 1.420,00 (centocinque/00);

2. Le Società convenute sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente Determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

3. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 11/11/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini